Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi e-ISSN: 2549-4236, p-ISSN: 1411-8939
Lembaga Penellitian dan Pengabdian kepada Masyarakat
Vol 24, No 1 (2024): Februari, 109-114
DOI: 10.33087/jiubj.v24i1.4159

Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Cihampelas Bandung Barat

Putri Nesa*, Asep Iwa Hidayat, Aep Saepudin
STIA Bandung, Jl. Muararajeun No.51 Bandung
*Correspondence: nesaputrie1@gmail.com

Abstrak. Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mencari tahu dan menganalisis mengenai pengaruh kepemimpinan dan motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik yang masyarakat terima di Kecamatan Cihampelas Kabupaten Bandung Barat. Teknik ketika mengambil sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sensus, hal ini disebabkan oleh semua populasi termasuk ke dalam sampel, yaitu 32 pegawai yang bekerja di Kantor Kecamatan Cihampelas Kabupaten Bandung Barat. Adapun data yang diperoleh berdasarkan hasil kuesioner yang disebarkan. Aplikasi SPSS digunakan sebagai metode analisa dalam melakukan proses regresi linear berganda. Penelitian ini menunjukan hasil bahwa kepemimpinan dan motivasi kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan yang dilakukan oleh pegawai. Koefisien Determinasi (R^2) pada penelitian ini bernilai 21,9% yang memiliki arti bahwa kepemimpinan dan motivasi kerja pegawai mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Selain itu, diketahui pula bahwa variabel kepemimpinan merupakan variabel yang dominan dalam mempengaruhi kualitas pelayanan publik

Kata kunci: kepemimpinan; motivasi kerja; kualitas pelayanan publik

Abstract. *This study aims to find out and analyze the influence of leadership and employee motivation on the quality of public services that the community receives in Cihampelas District, West Bandung Regency. The technique when taking samples in this study used a census technique, this was due to the fact that all populations were included in the sample, namely 32 employees who worked at the Cihampelas District Office, West Bandung Regency. The data obtained is based on the results of the questionnaires distributed. The SPSS application is used as an analytical method in carrying out the multiple linear regression process. This study shows the results that leadership and work motivation have a positive and significant influence on the quality of services performed by employees. The coefficient of determination (R2) in this study is 21.9% which means that leadership and employee motivation have an influence on the quality of public services. In addition, it is also known that the leadership variable is the dominant variable in influencing the quality of public services.*

Keywords **:** *leadership; work motivation; public service quality*

PENDAHULUAN

Kantor Kecamatan Cihampelas Kabupaten Bandung Barat adalah instansi dibawah naungan pemerintah yang memiliki tugas dalam memberi pelayanan kepada warga setempat, namun Kecamatan Cihampelas menemukan masalah mengenai kualitas layanannya yang belum maksimal sehingga membuat citra aparatur kecamatan dianggap kurang bagus bagi warga, hal ini disebabkan oleh kurangnya motivasi kerja dari aparatur Kecamatan sehingga memperlambat kelancaran pelayanan administrasi. Selain itu faktor kepemimpinan juga menentukan kinerja pegawai. Warga setempat yang dalam hal ini merupakan pelanggan tentu mengharapkan kinerja profesional dari penyelenggara pelayanan publik dan pemerintah memiliki tanggungan dan wewenang untuk menetapkan standar pelayanan. Efektivitas dan efisiensi dapat mencerminkan kualitas layanan dari suatu instansi pemerintah. Kualitas pelayanan dianggap sudah baik apabila pelayanan diberikan dengan cepat dan akurat (Marande, 2017).

Syarat suatu instansi baik milik pemerintah maupun swasta agar dapat bertahan dan berkembang sejalan dengan kemajuan zaman, pengelolaan instansi tersebut harus dijalankan dengan produktif dan profesional. Pencapaian kinerja instansi secara maksimal salah satunya disebabkan oleh kepemimpinan yang berperan dalam memberikan motivasi, bimbingan, arahan dan menggerakan para pegawainya agar tetap semangat dalam memberikan pelayanan yang baik. Faktor penting dalam efektivitas kepemimpinan adalah seorang pemimpin yang mampu memberi

pengaruh dalam kualitas kehidupan dalam bekerja, kepuasan dalam bekerja, tingkat prestasi dalam bekerja, moral bawahannya serta keamanan di suatu instansi (Madyarti, 2021). Tolak ukur keberhasilan suatu instansi biasanya bergantung pada kualitas pemimpinnya. Seorang pemimpin berperan penting ketika membuat rumusan dan menerapkan strategi di organisasi yang mereka pimpin. Maka dari itu, pemimpin wajib memberi perhatian pada pegawainya dalam pembinaan, penggerakan dan pengarahan potensi mereka di lingkungan kerja sehingga dapat menciptakan motivasi dan semangat kerja guna tujuan organisasi dapat tercapai (Sudiyarto, 2008).

Rasa antusias dan ketekunan dalam mencapai suatu tujuan yang muncul dari seseorang salah satunya berasal dari dorongan yang sifatnya dari dalam atau dari luar atau biasa disebut sebagai motivasi. Faktor dari suatu organisasi dapat berjalan sesuai dengan rencana salah satunya adalah motivasi dalam bekerja. Oleh sebab itu erat kaitannya antara motivasi kerja dalam meningkatkan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan kegiatan pemberian layanan yang dilakukan oleh suatu instansi sesuai dengan aturan yang berlaku guna memenuhi kebutuhan orang lain atau warga yang memiliki kepentingan. Pemimpin memiliki peran untuk memberi motivasi bagi para pegawai ketika memberi pelayanan. Terdapat pengaruh tersendiri yang berasal dari kepemimpinan dalam motivasi kerja pegawai ketika memberikan pelayanan (Nurwathni, 2017).

Bagi akademisi atau praktisi, kaitan antara kepemimpinan dan kinerja organisasi merupakan topik yang penting. Topik ini dianggap menarik karena kepemimpinan memiliki pengaruh terhadap organisasi terutama para pegawai. Banyak peneliti yang memiliki teori bahwa kepemimpinan erat kaitannya dengan kinerja suatu organisasi (Jumady *et al.*, 2022). Dalam literatur manajemen, kepemimpinan mendapatkan perhatian yang cukup penting. Namun ada juga hasil penelitian yang mengatakan bahwa kepemimpinan tidak langsung berdampak pada kinerja organisasi dalam mencapai tujuan. Motivasi merupakan faktor pendukung yang dibutuhkan oleh pemimpin bagi para pegawai. Seorang pemimpin bukan siapa-siapa jika tanpa adanya peran dari motivasi kerja yang para pegawai punya (Susilo, 2016). Begitu juga halnya di Kantor Kecamatan Cihampelas Kabupaten Bandung Barat. Melalui pengamatan singkat yang dilakukan di Kantor Kecamatan Cihampelas Kabupaten Bandung Barat, pimpinan Kecamatan Cihampelas dirasa belum konsisten dalam memberikan pelayanan, ditemukan pula kesenjangan dalam kualitas pelayanannya. Hal tersebut tentu dapat berpengaruh pada kinerja pegawai. Selain itu, pegawai juga kurang termotivasi dalam bekerja yang disebabkan oleh keputusan pemimpin dalam memberikan reward yang dianggap kurang sasaran.

Landasan Teori

Bagi organisasi fungsi dari kepemimpinan adalah hal yang sangat penting. Baik atau buruknya suatu organisasi dapat dipengaruhi oleh sosok pemimpin dan kepemimpinan. Kepemimpinan adalah upaya yang dilakukan seseorang dalam melakukan proses mempengaruhi bawahannya dalam mengelola organisasi tersebut guna tercapainya tujuan organisasi. Dalam teori memimpin, kepemimpinan yaitu bentuk dari sekian banyak strategi yang dapat dilakukan oleh pemimpin. Pemimpin memiliki wewenang kepemimpinan yang dapat memberikan arahan pada bawahannya untuk melakukan pekerjaan dalam mencapai tujuan (Al Habsy *et al.*, 2022). Di sisi lain, motivasi asalnya dari kata movere yaitu bahasa latin yang memiliki arti dorongan. Umumnya motivasi artinya dorongan dan keinginan juga usaha yang timbul dari seseorang dalam melakukan suatu kegiatan. Motivasi merupakan sebuah proses yang menggambarkan arah, intensitas dan keuletan seseorang ketika mencapai suatu tujuan. Motivasi terdiri dari rangkaian kegiatan yang didorong oleh kebutuhan-kebutuhan seseorang dalam prosesnya mencapai tujuan. Kebutuhan disini berasal dari dalam diri yang membuat hasil yang menarik (Sunyoto, 2015).

Kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh kepemimpinan dan juga motivasi kerja. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata pelayanan berarti pelayanan yang dilakukan sebagai upaya untuk melayani kebutuhan seseorang, disisi lain melayani merupakan kegiatan membantu mengurus hal yang dibutuhkan orang lain. Syahrin (2017) mengemukakan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang terdiri dari rangkaian interaksi secara langsung antara dua orang atau lebih dalam menyediakan kepuasan pelanggan. Adapun pendapat lain terkait pelayanan menurut

Syahrin (2017) mengemukakan mengenai pelayanan yaitu suatu rangkaian kegiatan yang sifatnya kasat mata disebabkan oleh akibat dari interaksi antara pelanggan dan pegawai atau lainnya yang difasilitasi oleh instansi yang memberikan pelayanan guna membantu memecahkan masalah yang dimiliki oleh pelanggan atau pengguna jasa. Sedangkan kualitas pelayanan adalah tolak ukur dari karakter produk dari layanan jasa yang mampu membuat pelanggan merasa puas karena kebutuhannya terpenuhi.

METODE

Penelitian ini didesain dari berdasarkan deskriptif kuantitatif yang memiliki arti survei sebagai faktor pendukung pendekatannya. Sifat pada penelitian ini yaitu penelitian eksploratif (*explanatory research*). Populasi dari penelitian ini merupakan keseluruhan pegawai yang bekerja di Kantor Kecamatan Cihampelas Kabupaten Bandung Barat berjumlah 32 (tiga puluh dua) orang dan sampel atau sensus dari penelitian ini merupakan keseluruhan pegawai. Teknik dalam pengumpulan data memanfaatkan kuesioner dan analisis data menggunakan uji statistik regresi berganda.

Tabel 1.
Data Pegawai di Kecamatan Cihampelas Kabupaten Bandung Barat

No	Status Pegawai	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	ASN	17	2	19
2	Non ASN	9	4	13
Total				32

Sumber: data olahan

HASIL

Kepemimpinan merupakan kemampuan dalam memberi pengaruh dari berbagai kegiatan atau pekerjaan bawahannya yang mana seorang pemimpin memberi dorongan, komunikasi, peluang berinovasi atau berinspirasi dan mengusahakan berpartisipasi secara sukarela kepada para bawahannya dalam pencapaian sasaran atau tujuan instansi. Berdasarkan hasil kuesioner, rata-rata nilai dari keseluruhan pernyataan sebagian besar responden dengan jumlah 14 orang (43,75%) memilih setuju, selanjutnya 10 orang (31,75%) memilih sangat setuju. Hal tersebut menggambarkan bahwa variabel kepemimpinan bermanfaat bagi pegawai dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Cihampelas Kab. Bandung Barat. Sedangkan 5 orang (15,62%) responden memilih jawaban netral dan 3 orang (9,375%) memilih tidak setuju.

Motivasi kerja merupakan situasi yang memberi pengaruh pada seseorang untuk meningkatkan, menggerakan, mendorong dan memberi arahan dalam melakukan tindakan dan perilaku tertentu sebagai usaha pemenuhan kebutuhan yang diinginkan serta dalam peningkatan kebersamaan. Jika dilihat dari data kuesioner, rata-rata nilai dari keseluruhan pernyataan sebagian besar responden dengan jumlah 20 orang (62,5%) memilih setuju, selanjutnya 7 orang (21,875%) memilih sangat setuju. Hal tersebut menggambarkan bahwa variabel motivasi kerja bermanfaat bagi pegawai dalam hal peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Cihampelas Kabupaten Bandung Barat. Sedangkan 3 orang (9,375%) responden memilih jawaban netral dan 2 orang (6,25%) memilih tidak setuju.

Pelayanan adalah sikap memberi layanan dalam pemenuhan keinginan dan kebutuhan pelanggan dalam mencapai kepuasan konsumen tersebut. Sedangkan kualitas pelayanan bisa disebut sesuatu yang kompleks karena kualitas pelayanan adalah tolak ukur sejauh mana kualitas tersebut harus dibentuk. Jika dilihat dari dimensinya, kualitas pelayanan diantaranya ada *reliability, responsiveness, assurance, empathy,* dan *tangibles*. Jika dilihat dari data kuesioner, rata-rata nilai dari keseluruhan pernyataan sebagian besar responden dengan jumlah 21 orang (65,625%) memilih setuju, selanjutnya 6 orang (18,75%) memilih sangat setuju. Hal tersebut menggambarkan mayoritas dari responden memilih jawaban dengan nilai tinggi mengenai variabel kualitas pelayanan, namun kualitas pelayanan tetap harus ditingkatkan karena masih ada 3 orang (9,375%) responden memilih jawaban netral dan 2 orang (6,25%) memilih tidak setuju.

Tabel 2
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std Error of the Estimate
1	.468	.219	.164	4.290

Sumber: data olahan

Angka R square (r^2) adalah sebesar 0,219. Angka ini menggambarkan besarnya gabungan kepemimpinan dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kualitas publik. Angka ini mempunyai arti bahwa kepemimpinan dan motivasi secara gabungan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 21,9%. Artinya variabilitas kualitas pelayanan yang dijelaskan menggunakan variabel kepemimpinan dan motivasi kerja ialah sejumlah 21,9% sedangkan 78,1% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain. Adapun pada uji hipotesis bisa dilakukan dengan cara perbandingan angka taraf signifikansi (sig) hasil hitung dengan sig 0.05 (5%).

Tabel 3
ANOVA

	Model	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	144.764	2	72.382	3.932	,031
	Residual	515.430	28	18.408		
	Total	660.194	30			

Sumber: data olahan

Setelah dihitung menggunakan SPSS seperti yang ada di Tabel 3 angka signifikansi sejumlah 0,031 < 0,05 sehingga H0 ditolak dan H1 diterima, atau bisa diambil kesimpulan bahwa kepemimpinan dan motivasi kerja mempunyai pengaruh secara langsung terhadap kualitas pelayanan publik. Suatu instansi baik pemerintah maupun swasta pasti terdiri dari sekumpulan orang yang mempunyai kemampuan dan bahu-membahu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan oleh instansi. Kemampuan dan potensi seseorang dalam mengerjakan tugasnya bisa dioptimalkan oleh sosok pemimpin. Sebab pemimpin memiliki kewajiban untuk mengoptimalkan potensi yang ada pada pegawainya ketika akan mencapai tujuan. Kemampuan ini disebut sebagai kepemimpinan. Ketika berkaitan dengan instansi pemerintah atau dalam penelitian ini Kecamatan Cihampelas Kabupaten Bandung Barat, maka tujuan dari instansi pemerintah ini ialah memberi layanan yang baik pada pelanggan atau warga. Kegiatan memberikan pelayanan kepada warga ini berkaitan erat dengan kepemimpinan yang dimiliki oleh pemimpin atau dalam hal ini seorang camat ketika menjalankan sebuah instansi.

Berdasarkan data yang diolah dari hasil kuesioner mengenai kepemimpinan, dapat dilihat bahwa variabel kepemimpinan ini berpengaruh terhadap besaran kualitas pelayanan di Kantor Camat Cihampelas Kab. Bandung Barat kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Cihampelas Kabupaten Bandung Barat harus dilengkapi dengan ketepatan, kecepatan, murah dan keramahan. Tepat artinya pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Cihampelas Kab. Bandung Barat harus sesuai dengan kebutuhan warga. Cepat artinya pelayanan yang diberikan Kecamatan Cihampelas Kabupaten Bandung Barat tidak memakan waktu banyak. Murah artinya pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Cihampelas Kabupaten Bandung Barat memakan biaya semurah mungkin atau bahkan gratis. Ramah berarti pegawai Kecamatan Cihampelas Kabupaten Bandung Barat harus menjaga sopan dan santun dalam pemberian pelayanan publik.

Motivasi termasuk ke dalam salah satu indikator dalam peningkatan kualitas pelayanan oleh Kecamatan Cihampelas Kabupaten Bandung Barat kepada warga setempat. Motivasi sebagai dorongan bagi para pegawai dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan atau warga setempat. Umumnya pegawai yang mempunyai motivasi kerja tinggi akan disertai dengan kinerja yang bagus. Dalam memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat, instansi membutuhkan sdm yang mempunyai motivasi kerja. Kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang disertai dengan kemampuan dan keterampilan yaitu dengan cara dilakukan secara tepat dan tepat dalam

pemenuhan keinginan semua pihak baik itu instansi maupun penerima jasa. Untuk dapat memotivasi pegawai ketika memberikan pelayanan yang baik pada warga, Kecamatan Cihampelas Kabupaten Bandung Barat perlu memperhatikan beberapa hal, seperti: 1) Setiap jabatan diisi oleh orang yang mumpuni, 2) Membuat lingkungan kerja yang sehat yaitu saling mendukung dan berhubungan baik, 3) Mengoptimalkan kemampuan semua pegawai dan memberi peluang untuk berkembang dan berekspresi, 4) Menjamin setiap pegawai paham dengan tujuan dari instansi sehingga dapat mengerjakan tugasnya dengan baik, 5) Semua pegawai terlibat dalam peningkatan kualitas pelayanan, dan 6) 0Mengenali hal-hal yang akan memotivasi pegawai dalam menciptakan kualitas pelayanan yang baik.

Salah satu faktor dalam pemberian kualitas pelayanan yang baik, pegawai Kecamatan Cihampelas Kabupaten Bandung Barat butuh peningkatan dalam motivasi kerja mereka. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan publik yang rendah disebabkan oleh motivasi kerja yang juga rendah. Selain masyarakat yang memiliki kebutuhan dan harapan yang akan terus berganti seiringnya zaman, persaingan juga semakin ketat antara bidang yang memberi pelayanan sehingga kualitas pelayanan Kecamatan Cihampelas Kabupaten Bandung Barat perlu terus ditingkatkan. Kualitas pelayanan akan terkena dampak apabila Kecamatan Cihampelas Kabupaten Bandung Barat tidak mempertahankan atau memiliki peningkatan dalam pelayanan publik mereka. Begitu pula ketika pelayanan publik ditingkatkan maka kualitas pelayanan juga akan ikut meningkat dan memberikan nilai tambah bagi warga. Warga setempat tidak akan ragu untuk datang kembali ke Kecamatan Cihampelas Kabupaten Bandung Barat apabila warga telah memberi mereka banyak nilai tambah.

Hasil dari penelitian memperlihatkan variable kepemimpinan berpengaruh positif secara signifikan pada kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Kecamatan Cihampelas Kabupaten Bandung Barat. Ini senada dengan penelitian Marlina (2019) menunjukan hasil bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kualitas layanan yang diberikan Politeknik LP3I Bandung. Begitu juga motivasi kerja yang berpengaruh positif dan secara signifikan pada kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Kecamatan Cihampelas Kabupaten Bandung Barat. Hasil tersebut juga didukung Hasibuan (2019) yang mengatakan bahwa motivasi merupakan sumber yang memberi daya untuk menggerakan dan menciptakan gairah kerja dari dalam diri seseorang sehingga mereka dapat bekerja sama secara efektif dan integratif dalam mengupayakan kualitas kerja agar dapat memberikan kepuasan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Ramadhany (2022) yang membuktikan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh positif serta signifikan terhadap kinerja kualitas pelayanan di Kec. Lawang.

Peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Kecamatan Cihampelas Kabupaten Bandung Barat, kepemimpinan dan motivasi kerja sangat berperan dalam menjembatani pegawai untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Camat Cihampelas Kabupaten Bandung Barat diharapkan terus mempertahankan atau berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya yaitu salah satunya dengan cara memberi kepemimpinan yang baik serta memotivasi pegawainya untuk bekerja dengan lebih baik.

SIMPULAN

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa kepemimpinan memberi manfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan di Kecamatan Cihampelas Kabupaten Bandung Barat. Selain itu motivasi kerja juga berdampak positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kecamatan Cihampelas Kabupaten Bandung Barat. Meskipun warga setempat mengaku bahwa mereka telah menerima kualitas pelayanan publik yang baik dari Kecamatan Cihampelas Kabupaten Bandung Barat, tetapi Kecamatan cihampelas diharapkan terus dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

DAFTAR PUSTAKA

Al Habsy, M.H. *et al.* 2022, Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Kedisiplinan Pegawai Terhadap Peningkatan Efektivitas Kerja (Penelitian Di PT. Mamypoko Cabang Padang), *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 4(4), 144–148.

Hasibuan, M.S.P. 2019, *Manajemen Sumber Daya Manusia : Edisi Revisi*. 1st edn. Jakarta: Bumi Aksara.

Jumady, E. *et al.* 2022, Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja

Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan, *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 9(3), 600–610.

Madyarti, G.M. 2021, Peran Pemimpin Dalam Memotivasi dan Meningkatkan Kinerja Pegawai, *Proceeding: Islamic University of Kalimantan*. Banjarmasin: Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, 291–297.

Marande, Y. 2017, Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso, *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(1), 33–39.

Milla Marlina, 2019, Pengaruh Gaya kepemimpinan dan Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan di Politeknik LP3I Bandung, *ATRABIS: Jurnal Administrasi Bisnis (e-Journal)*, 5(1), 1–21.

Nurwathni, 2017, Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Bagian Humas Di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkalis. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Ramadhany, A.R. 2022, Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Lawang. Universitas Negeri Malang.

Sudiyarto, 2008, *Kepemimpinan (Teori, Empiris, Dan Riset)*. Surabaya: UPN Press.

Sunyoto, D. 2015, *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. 1st edn. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service (CAPS).

Susilo, E. 2016, Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja dalam Meningkatkan Pelayanan Publik', *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 5(1), 5–10.

Syahrin, A. 2017 *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Di Kecamatan Kampar*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.